

## DAFTAR REFERENSI

- Batinggi dan Badu, 2017, *Manajemen Pelayanan Umum*, Yogyakarta, Andi Offset
- Bilson, Simamora, 2017, *Aura Merek, Tujuh Langkah Membangun Merek yang Kuat* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Bhote, Keki R., 2015, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*, New York, AMA Management Briefing.
- Buchari Alma, 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Budiarjo, 20019, *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Dessler, Gary, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta,
- Diapinsa Gema Zakaria, Suwitho, *The Effect of Service Quality, Product Quality and Price on Customer Satisfaction*, <https://scholar.google.com/stiesia.ac.id>
- Djaslim, Saladin, 2018, *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Linda Karya, Jakarta,
- Ferdinand, Augusty, 2017, *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

- Handayani, Tri Hastuti, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo*, <http://eprints.ums.ac.id>
- Indah Ayu Lestari, 2015, *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon)*, <https://core.ac.uk>
- Indra Firdiyansyah, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*, <https://ejournal.stiegalileo.ac.id>
- Irawan, Hendy, Juwandy ,2019, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.
- Jacobalis, 2017, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan*, Erlangga, Jakarta.
- Johanes Gerardo Runtuuwu, Sem Oroh, Rita Taroreh, 2016, *The Effect of Product Quality, Price, and Service Quality on User Satisfaction of Manado Cabana Cafe and Resto*, <https://scholar.google.com/jurnal.emba>
- J. Supranto, 2017, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gerry Armstrong, 2017, *Principles Of Marketing*, Terj. Alexander Sindoro, Prenhallindo, Jakarta.
- Lily Harjati, Yurike Venesia, *The Effect Of Service Quality And Price Perception On Customer Satisfaction At Tiger Air Mandala Airline*, <https://scholar.google.com/garuda.kemdikbud.go.id>
- Lupiyoadi, 2017, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. Jakarta

Maddy, Khairul, 2018, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Ghalia Indonesia.

Masnia Mahardi Yanuar, Nurul Qomariyah, 2018, *Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*, <https://jurnal.unmuhjember.ac.id>

Nasution, 2017, *Membangun Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Utama, Jakarta.

Purnama, 2018, *Kualitas Pelayanan*, Gunung Agung, Jakarta.

Sampara, Lukman, 2015, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Erlangga, Jakarta.

Stephen, Robbins, 2018, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabes, Bandung.

Suryanto, 2018, *Analisis Kepuasan Nasabah Bank*, Erlangga, Jakarta.

Sutrisno, Hadi, 2018, *Penelitian Kuantitatif*. Gramedia, Jakarta.

Tarigan, Putu Reina Algista, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour and Travel)*, <https://repositori.usu.ac.id>

Tjiptono, Fendy, 2019, *Kiat-Kiat Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

....., 2015, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang,.

Umar, Husein, 2017, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi, Edisi Revisi dan Perluasan*, Cetakan IV, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Y. Lamarto, 2018, *Prinsip Pemasaran*, Edisi 12. Erlangga, Jakarta.